

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Menurut Hasibuan (2003) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai total kapasitas yang dihasilkan dari kemampuan mental dan fisik setiap orang. Dalam lingkungan perusahaan, SDM merujuk pada individu-individu, baik karyawan maupun pegawai. Pegawai adalah motor penggerak perusahaan, pegawai adalah orang-orang yang secara langsung berinteraksi dengan sistem dan pelanggan, sehingga keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kinerja pegawai (Wahyono, 2022). Menurut Sugiyono (2022), SDM di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu SDM makro yang mencakup seluruh penduduk usia produktif, dan SDM mikro yang terdiri dari individu yang bekerja, seperti Pegawai Negeri Sipil, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia, serta pegawai tidak tetap tanpa status PNS seperti Tenaga Honorer, Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN), Pegawai Kontrak dan lain sebagainya.

Pada penelitian ini peneliti memilih pegawai kepolisian sebagai subjek penelitian karena profesi ini memiliki tuntutan kerja yang tinggi, risiko pekerjaan yang besar, serta keterikatan pada disiplin dan hierarki organisasi yang ketat, sehingga kualitas kehidupan kerja dan kebahagiaan di tempat kerja menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja dan kesejahteraan mereka.

Pegawai kepolisian adalah aparatur negara di bawah Polri yang bertugas menjaga keamanan, menegakkan hukum, serta melayani dan melindungi masyarakat UU No. 2 Tahun 2002 Pasal 1 Ayat 2. Struktur Polri terdiri dari tingkat pusat (Mabes Polri) dan kewilayahan yaitu Kepolisian Daerah (Polda), Kepolisian Resor (Polres), dan Kepolisian Sektor (Polsek). Pegawai Polda Provinsi X merupakan bagian dari kepolisian daerah yang menangani tugas-tugas tersebut di wilayah Provinsi X, dibantu oleh Polres dan Polsek. Pada 2022, jumlah personel Polri mencapai 436.432 orang, atau 62,3% dari kebutuhan ideal 700.665, dengan mayoritas berpangkat tamtama dan bintara 375.915 serta 34.534 inspektur (dataindonesia.id).

Pegawai Polda Provinsi X memiliki 30 satuan kerja, yaitu: Kepala kepolisian daerah (Kapolda), Inspektorat pengawasan daerah (Itwasda), Biro operasi (Roops), Biro Perencanaan Umum dan Anggaran (Rorena), Biro sumber daya manusia (Rods), Biro logistic (Rolog), Direktorat Lalu Lintas (ditlantas), Direktorat Pengamanan Objek Vital (ditpamobvit) dan lain sebagainya.

Penelitian ini difokuskan pada Ditlantas Polda Provinsi X , karena pegawainya menghadapi beban kerja tinggi yang menurunkan kebahagiaan di tempat kerja. Tugas yang berlebihan membuat mereka kewalahan, menurunkan kepuasan dan semangat kerja (Widiantoro & Gaol, 2024). Lingkungan kerja yang kurang mendukung juga memicu stres dan menurunkan produktivitas (Heruwanto dkk., 2020). Terlebih lagi, *jobdesc* Pegawai Ditlantas Polda mencakup tugas-tugas krusial seperti pengaturan lalu lintas, pengawalan, patroli, penegakan hukum, hingga pelayanan administrasi kepada

masyarakat, sehingga kebahagiaan di tempat kerja pada Pegawai Ditlantas Polda Provinsi X menjadi penting yang harus diperhatikan. (<https://polri.go.id/page/ditlantas>

Sejalan dengan penelitian Ridwan dkk. (2022) menunjukkan bahwa risiko fisik dan sosial dalam pekerjaan polisi dapat memicu tekanan psikologis dan kecemasan, yang diperparah oleh rendahnya kepatuhan masyarakat. Wardani & Musslifah (2024) menambahkan bahwa kurangnya dukungan publik menurunkan kepercayaan diri dan menimbulkan frustrasi. Jika tidak dikelola, tekanan ini dapat menyebabkan burnout dan menurunkan tingkat kebahagiaan ditempat kerja (Sidabutar, 2020).

Kebahagiaan di tempat kerja mencakup emosi sesaat, karakter individu, dan suasana kerja secara keseluruhan (Fisher, 2010). Kebahagiaan ini tidak hanya berarti merasa senang, tetapi juga menunjukkan kepuasan, motivasi, dan keterikatan emosional terhadap pekerjaan dan organisasi. Menurut Fisher (2010), kebahagiaan di tempat kerja terdiri dari tiga aspek utama, yaitu keterlibatan kerja (*work engagement*), kepuasan kerja (*job satisfaction*), dan komitmen organisasi (*organizational commitment*). Ketiga aspek ini merepresentasikan dimensi afektif, kognitif, dan relasional dari pengalaman kerja yang menyenangkan dan bermakna.

Aspek kebahagiaan di tempat kerja tersebut dikembangkan lebih lanjut oleh Fitriana dkk. (2022) menjadi empat aspek, yaitu kepuasan kerja (*job satisfaction*), semangat dalam bekerja (*vigor at work*), keasikan dalam bekerja (*absorption at work*), dan komitmen organisasi yang afektif (*affective organizational commitment*).

Laporan Kebahagiaan Dunia 2024 mencatat Finlandia tetap negara paling bahagia, sedangkan Afghanistan terendah. Serbia dan Bulgaria naik peringkat, sementara AS turun akibat menurunnya kesejahteraan generasi muda. Lithuania tertinggi untuk usia <30 tahun, Denmark untuk usia 60+, dan generasi baby boomer lebih bahagia dibanding generasi setelah 1980. Di Asia Tenggara, Singapura teratas (peringkat 25 dunia), diikuti Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Indonesia (peringkat 84 dunia, ke-6 regional, skor 75,5). Namun, menurut Goodstats 2024, 82% masyarakat Indonesia merasa bahagia—lebih tinggi dari Thailand (79%), Malaysia (77%), dan Singapura (74%)—naik 3% dari tahun lalu sehingga Indonesia melonjak sembilan peringkat global.

Hasil penelitian Charles-Leija dkk. (2023) terhadap 937 responden menunjukkan bahwa enam aspek yang diteliti yaitu menikmati pekerjaan, apresiasi rekan kerja, pekerjaan bermakna, tujuan hidup, gaji, serta usia dan gender, secara umum berpengaruh rendah hingga sedang terhadap kebahagiaan kerja. Tujuan hidup berpengaruh sedang karena bergantung pada kesesuaian dengan pekerjaan, sementara aspek lainnya, termasuk gaji dan faktor demografis, berpengaruh rendah dan tidak signifikan, sehingga kebahagiaan kerja lebih ditentukan oleh faktor psikologis dan sosial.

Berdasarkan data yang diberikan oleh Biro SDM pada tanggal 25 April 2025, jumlah personel Polda Provinsi X tercatat sebanyak 4.144 orang. Jumlah ini mencerminkan kekuatan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Polda Provinsi X

dalam melaksanakan tugas-tugas kepolisian, mulai dari menjaga keamanan, menegakkan hukum, hingga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari total tersebut, jumlah pegawai yang bertugas di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) tercatat sebanyak 172 orang. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lingkungan kerja Ditlantas Polda Provinsi X, ditemukan bahwa para pegawai menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugas pokoknya, terutama dalam menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.

Sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 orang pegawai Ditlantas Polda Provinsi X melalui wawancara terstruktur tertulis pada tanggal 20 Mei 2025, ditemukan bahwa *job satisfaction*, *vigot at work*, *absorption*, serta *affective organizational commitment* masih dipengaruhi oleh berbagai kendala operasional, Salah satu faktor utamanya adalah tingginya pelanggaran lalu lintas, yang menimbulkan frustrasi karena rendahnya kepatuhan masyarakat. Ferdiansyah dkk. (2025) menyebut perilaku berkendara yang tidak tertib dapat menurunkan kepuasan kerja polisi. Hal ini sejalan dengan Kakiay (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap pekerjaannya.

Keterlibatan kerja pegawai Ditlantas terlihat menurun, ditandai dengan berkurangnya semangat, energi, dan dedikasi dalam menjalankan tugas. Banyak pegawai bekerja sekadar memenuhi kewajiban tanpa menunjukkan rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan efektivitas kinerja di lapangan. Sari, dkk., (2019) menegaskan bahwa rendahnya

keterlibatan kerja dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan, serta berpengaruh negatif terhadap kebahagiaan kerja.

Selain itu, kepuasan kerja pegawai juga mengalami penurunan karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan penghargaan maupun dukungan yang diterima. Pegawai merasa kurang dihargai sehingga motivasi dan semangat kerja melemah. Gejala ini tampak pada munculnya keluhan, penundaan pekerjaan, hingga rasa jenuh dalam melaksanakan tugas. Saputra (2022) menyatakan bahwa rendahnya kepuasan kerja berhubungan dengan meningkatnya stres, berkurangnya loyalitas, serta menurunnya kebahagiaan di tempat kerja.

Penurunan aspek *absorption* terlihat dari sulitnya pegawai fokus akibat sistem kerja yang tumpang tindih, mendorong multitasking berlebihan. Hal ini menurunkan konsentrasi, meningkatkan kesalahan, dan menyebabkan frustrasi. Febri (2024) menyebut multitasking tanpa sistem kerja yang jelas memicu kelelahan mental dan menurunkan kebahagiaan kerja.

Hasil wawancara juga menunjukkan penurunan komitmen organisasi afektif pegawai Ditlantas akibat beban kerja yang meningkat tanpa dukungan sistem atau pelatihan. Gejalanya tampak dari menurunnya inisiatif, meningkatnya keluhan, penundaan tugas, serta absensi dan keinginan pindah instansi. Budiasa (2021) menyatakan bahwa beban kerja berlebih tanpa peningkatan kapasitas dapat menurunkan kebahagiaan kerja.

Hasil wawancara di Ditlantas Polda Provinsi X menunjukkan bahwa kebahagiaan kerja muncul dari rasa aman, nyaman, dihargai, dan bermakna. Faktor penting meliputi lingkungan kerja yang mendukung, beban kerja seimbang, serta dukungan atasan dan rekan. Failasufah (2023) menekankan pentingnya sistem kerja adil dan perhatian pada kesehatan mental, sementara Sihotang (2023) menemukan bahwa ketidakseimbangan tuntutan dan kemampuan menurunkan kebahagiaan di tempat kerja

Fisher (2010) menyatakan bahwa kebahagiaan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja, kepribadian, dan interaksi sosial. Kualitas kehidupan kerja berperan dalam interaksi individu dengan organisasi, yang sejalan dengan teori Dawis dan Lofquist (dalam Fisher, 2010) bahwa kebahagiaan muncul saat kebutuhan karyawan terpenuhi oleh lingkungan kerja..

Menurut Maenapothi (2007), kebahagiaan kerja tercapai ketika karyawan merasa senang, efisien, serta mampu meraih tujuan pribadi dan organisasi. Faktor utamanya meliputi inspirasi kerja, keselarasan nilai, hubungan positif antar rekan, kualitas kehidupan kerja yang seimbang, dan kepemimpinan yang adil serta suportif.

Kualitas kehidupan kerja dipilih sebagai variabel bebas karena diyakini berpengaruh besar terhadap kebahagiaan karyawan. Menurut Cascio (1995), kualitas ini mencakup persepsi kesejahteraan dan praktik organisasi seperti promosi dan lingkungan kerja aman. Tjiabrata dkk. (2021) juga menemukan hubungan positif antara kualitas kehidupan kerja dan kebahagiaan pegawai.

Menurut Herrick (dalam Kristanda, 2003), kualitas kehidupan kerja adalah pemenuhan kebutuhan pribadi melalui pekerjaan. Cascio (dalam Soetjipto, 2017) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja mencerminkan persepsi karyawan terhadap kesejahteraan yang dipengaruhi oleh praktik organisasi.

Menurut Herrick (1975) terdapat 4 aspek yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja yaitu perilaku adil, keterlibatan kerja, kemantapan kerja, dan peluang relisasi diri. Menurut Cascio (1995) terdapat 9 komponen yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja yaitu Partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, kompensasi yang layak, keamanan kerja, kesehatan kerja, keselamatan kerja, kebanggaan dan komunikasi

Penelitian Salsyabila & Winbaktianur (2023) menunjukkan hubungan positif signifikan antara kualitas kehidupan kerja dan kebahagiaan pegawai di Kanwil Kemenag Sumatera Barat. Semakin tinggi kualitas kehidupan kerja, seperti dukungan atasan dan keseimbangan kerja-hidup, maka semakin tinggi kebahagiaan kerja pegawai.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Gurdogan & Uslusoy (2019) membuktikan bahwa kualitas kehidupan kerja berhubungan positif dengan kebahagiaan perawat. Upaya perbaikan lingkungan kerja, manajemen shift, serta dukungan organisasi dapat meningkatkan kebahagiaan, kepuasan kerja, dan pada akhirnya kualitas pelayanan keperawatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mendoza dkk., (2022) Kualitas kehidupan kerja berhubungan positif dengan kebahagiaan di tempat kerja. Organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat, adil, dan mendukung, akan meningkatkan kebahagiaan kerja karyawan. Kebahagiaan kerja ini pada akhirnya berdampak pada meningkatnya motivasi, komitmen, serta produktivitas karyawan.

Penelitian Butt dkk., (2019) bahwasannya Kualitas kehidupan kerja dan kebahagiaan di tempat kerja terbukti meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Namun, apabila tingkat stres kerja tinggi, maka hubungan positif tersebut menjadi lemah. Oleh karena itu, organisasi tidak hanya perlu meningkatkan QWL dan HAW, tetapi juga harus mengelola stres kerja agar kepuasan karyawan tetap optimal.

Penelitian Alserhan, Al-Adamat, & Al-Adamat, (2021) Kualitas kehidupan kerja (QWL) meningkatkan kebahagiaan karyawan, yang kemudian menurunkan niat mereka untuk keluar. Dengan kata lain, semakin baik QWL dan semakin tinggi kebahagiaan karyawan, semakin kecil kemungkinan mereka meninggalkan organisasi.

Penelitian terdahulu umumnya menghubungkan Quality of Work Life (QWL) dengan variabel lain seperti kepuasan kerja, niat keluar, atau kesejahteraan subjektif, serta menggunakan mediator maupun moderator sehingga model penelitian lebih kompleks. Berbeda dengan itu, skripsi ini berfokus pada hubungan langsung antara QWL dan kebahagiaan. Pendekatan yang sederhana ini menjadi kebaruan penelitian, sekaligus dasar bagi penelitian selanjutnya yang ingin menambahkan variabel lain.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian yaitu apakah ada hubungan positif antara kualitas kehidupan kerja dengan kebahagiaan kerja pada Pegawai Ditlantas Polda Provinsi X ?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggali sejauh mana kualitas kehidupan kerja, mempengaruhi kebahagiaan di tempat kerja Pegawai Ditlantas Polda Provinsi X

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, manfaat yang diharapkan adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi serta manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat langsung bagi Polda Provinsi X dalam meningkatkan kebahagiaan kerja pegawainya. Dengan mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kebahagiaan kerja, manajemen dapat menyusun kebijakan dan strategi yang lebih tepat guna menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.